

Universidad Autónoma del Estado de México

Centro Universitario UAEM Tenancingo

Tema

Calidad en los servicios turísticos

Título

Los organigramas lineales como herramienta dentro de los procesos operativos para la obtención de un sistema de calidad en Grupo de Campings Sènia

R E P O R T E D E A P L I C A C I O N D E
C O N O C I M I E N T O S

Licenciatura en Turismo

Que presenta:

Patricia Raquel Romero Vásquez

Director

Mtro. Juan Edgar Gómez Vásquez

Tenancingo, Estado de México a enero 2020

RESUMEN

El presente documento muestra el desarrollo de una investigación y realización de un proyecto a beneficio de la empresa, realizado durante las prácticas profesionales en el área de Turismo, en la región de Cataluña, España.

Haciendo referencia a España y más exactos en el área de Cataluña, existe un grupo de Campings llamado Grupo Sènia, localizado entre las ciudades de Pineda de Mar, Sant Pere Pescador, Rupit, Canyelles, Calonge y Lloret de Mar que por extensión gozan del distintivo de “Destino de Turismo Familiar”. Otro miembro en la familia es el Camping Cala Gogo, que inició su actividad en el año 1961, siendo pionero entre la numerosa oferta turística que existe hoy en día.

Dentro del ámbito turístico los campamentos de vacaciones representan un patrón competitivo desde el siglo XX, y que han adoptado modelos de empresas con un “All inclusive”. Puesto que el turismo es un fenómeno que transforma los lugares donde se desarrolla y su economía. Tal es el caso de Francia, Gran Bretaña, España, entre otros países de la Unión Europea.

La calidad en productos y servicios turísticos es el tema núcleo de este documento, tomando como sujeto al recurso humano, además de mostrar la importancia de los organigramas lineales que en su correcto funcionamiento aumenten la productividad, mejoren el servicio y reduzcan canales de comunicación.

El Grupo de Campings Sènia se ha planteado la idea de realizar una “Q” propia en la cual propone realizar cambios a sus procesos operativos-administrativos, que lo lleven a la obtención un distintivo de calidad. Y es en este punto donde se formula y se expone la idea de incluir organigramas lineales.

En el proyecto se dan a conocer conceptos y puntos clave de cada procedimiento por área que tienen relación con el desarrollo del personal que labora en cada una de ellas, a su vez sirve para plantear el valor del recurso humano.

ÍNDICE

Resumen.....	3
Índice.....	4
CAPÍTULO I DEFINICIÓN Y CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.1 Relación con el plan de estudios: Marco conceptual.....	7
1.1.2 Servicios y planta turística	8
1.1.3 Recreación.....	9
1.1.4 Animación.....	9
1.1.5 Camping.....	10
1.1.6 Campamento de vacaciones.....	10
1.1.7 Calidad: servicio y turismo.....	11
1.1.8 Procesos.....	11
1.1.9 Norma: Norma UNE 184001 : 2007 Campings y ciudades de vacaciones.....	12
1.1.10 Implantación.....	12
1.1.11 Control.....	12
1.1.12 Certificación.....	13
1.1.13 Auditoria de Calidad: interna y externa.....	13
1.1.14 Organigramas.....	14
CAPÍTULO II ANALISIS DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.....	15
2.1 Métodos utilizados.....	15
2.2 Propuesta de encuesta: Evaluación al personal.....	16
2.3 Propuesta: Implementación de organigramas.....	26
CAPÍTULO III SOLUCIÓN IMPLEMENTADA: DESCRIPCION DE MANUALES Y ORGANIGRAMAS.....	27
3.1 Alojamiento.....	29
3.1.1 Organigrama de alojamiento.....	31

3.2 Restauración.....	32
3.2.1 Organigrama de restauración.....	34
3.3 Limpieza.....	36
3.3.1 Organigrama de limpieza.....	38
3.4 Mantenimiento.....	39
3.4.1 Organigrama de mantenimiento.....	41
3.5 Compras y Almacén.....	42
3.5.1 Organigrama de compras y almacén.....	43
3.6 Recursos Humanos.....	45
3.6.1 Organigrama de recursos humanos.....	46
3.7 Elaboración y control de la información.....	48
3.7.1 Organigrama de elaboración y control de la información.....	49
3.8 Auditorías internas	50
3.8.1 Organigrama de auditorías internas.....	51
3.9 Gestión de no conformidades.....	52
3.9.1 Organigrama de gestión de no conformidades.....	53
3.10 Animación.....	55
3.10.1 Organigrama de animación.....	57
3.11 Seguridad y vigilancia.....	59
3.12 Seguridad ficheros de datos personales.....	60
3.13 Medioambiente.....	61
3.14 Piscina.....	62
3.14.1 Organigrama de piscina.....	63
3.15 Supermercado.....	64
3.15.1 Organigrama de supermercado.....	65
CAPÍTULO IV EVALUACIÓN DE LA SOLUCIÓN.....	66
CAPÍTULO V CONCLUSIONES.....	67
FUENTES BIBLIOGRÁFICAS	68
ANEXOS.....	70

CAPITULO I DEFINICIÓN Y CARACTERIZACION DEL PROBLEMA

El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros. (Sancho, A., 1998).

El presente documento es un resultado de aplicación de conocimientos que se desarrolla en una empresa Española dentro de la región de Cataluña donde se localiza un grupo de Campings llamado Grupo Sènia: Campings y ciudades de vacaciones, quienes gozan de tener 5 campamentos a lo largo de la Costa Brava.

El Turismo en España es una actividad importante tanto por el desarrollo económico como por el socio cultural. Venancio Bote, en su libro de planificación económica del turismo menciona que la heterogeneidad de la demanda turística junto con los efectos multiplicadores, convierten el sector turístico en una actividad motriz y diversificadora, con un crecimiento rápido y sostenido dentro de la economía española.

Los campamentos de vacaciones representan un ejemplo de patrones turísticos del siglo XX, aun sin olvidar que el primer campamento se formó para 1894 en Reino Unido, y se diseñó para satisfacer necesidades de jóvenes provenientes de Lancashire. Para la década de los treinta del siglo XX, los campamentos que tendían a ser pequeños se administraban como empresas de carácter familiar, mientras que los campamentos grandes (llamados segunda generación de campamentos) estaban muy comercializados por empresarios atraídos por el crecimiento previsto de las salidas o viajes vacacionales, como consecuencia inmediata de que se aplicara la legislación que exigía a los empleadores pagar a sus trabajadores una semana de vacaciones.

El turismo en la región de Cataluña, España; la región de la Costa Brava, muestra una creciente demanda de turistas en los últimos diez años, es esta la razón de que distintas empresas se proponen el objetivo de obtener un sello de calidad que los distinga.

El Grupo de Campings Sènia se ha planteado realizar una Q propia sin dejar otros sellos de calidad otorgados por el gobierno de su país o por su secretaría turística, es por ello que se propone el realizar cambios a sus procesos operativos y estratégicos del manejo empresarial, teniendo en cuenta a sus recursos humanos desde dueños o jefes hasta sus empleados y practicantes, haciendo las modificaciones necesarias que reúnan a todo el personal con mejor comunicación y operación.

La principal razón por la que se propone una modificación en los procesos es la utilización de conceptos estratégicos de cada departamento así como alternativas con razón de ser y un porque, ya que debido a la falta de algunos aspectos importantes la Q Sènia no ha podido ser del todo puesta en marcha, siendo el engrane principal para la otorgación de un servicio de calidad y productos vendidos con los mejores estándares.

1.1 RELACIÓN CON EL PLAN DE ESTUDIOS: MARCO CONCEPTUAL

La calidad en servicios y productos turísticos es importante para toda empresa que guste de brindar un servicio con los mejores estándares y es por ello que hoy en día se busca de emplear a personas que se especialicen en la misma, elaborando procesos administrativos, estratégicos y operativos que ayuden a la obtención de un sello o distintivo. Razón por la cual estudiantes se enfocan un poco más en los estudios o investigaciones que tengan relación con los estándares, normas, leyes y controles de la calidad en el turismo.

El turismo en definición por Jafar Jafari se puede entender como una actividad de ocio o como una actividad que se realiza en los momentos que no tenemos obligaciones, además de clasificarlo como una industria multisectorial. (Jafar, J., 2000).

El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos que fundamentalmente con motivo de recreación, descanso, cultura, salud, negocios, estudios se trasladan de un lugar residencial,

habitual a otro, generando múltiples interrelaciones económicas, sociales y culturales. (Ninamango, M., 2000).

Para que dicha acción pueda ser llamada Turismo, quien lo realiza debe ocupar de servicios tales como alojamiento, restauración u oferta complementaria del lugar que visita. La durabilidad es mayor a veinticuatro horas y menor a un año.

1.1.2 SERVICIOS Y PLANTA TURÍSTICA

Las características fundamentales que diferencian a los servicios de los bienes son cuatro: 1) Intangibilidad, se refiere a los servicios que no se pueden ver, degustar, tocar, escuchar u oler antes de comprarse 2) inseparabilidad, los bienes se producen , venden y consumen al mismo tiempo, en otras palabras su producción y su consumo son inseparables, 3) heterogeneidad significa que los servicios tienden a estar menos estandarizados, es decir, que cada servicio depende de quien lo presta, cuándo y dónde, debido al factor humano y 4) carácter perecedero que se refiere a que los servicios no se pueden guardar, almacenar o conservar en inventario. (Ramírez, M., 2016)

El servicio turístico es el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicio planteadas por la composición socioeconómica de una determinada corriente turística. (Ramírez, C., 2019).

Según la OEA (1980) Los servicios turísticos se definen como el resultado de las funciones, acciones y actividades que ejecutadas coordinadamente por el sujeto receptor que permiten satisfacer al turista, incluyen producción, distribución, comercialización, venta y prestación de los bienes y servicios.

Tienen la consideración de servicios turísticos:

- Servicio de alojamiento
- Servicio de alimentación

- Servicio de guía
- Servicio de OPC
- Servicio de información
- Servicio de intermediación (Agencia de Viajes)
- Servicio de consultoría turística
- Servicio de transporte

La planta turística es toda aquella empresa que facilita al turista la permanencia en el lugar destino, formada por las instalaciones y el equipo de producción, estos servicios suelen darse en el destino a excepción de agencias de viaje que comúnmente son las emisoras en lugares distintos a donde se localizan.

Se considera planta turística a la infraestructura, estructura y superestructura del lugar donde se realiza el turismo, sin dejar a un lado al recurso humano quienes logran el servicio de calidad para el turista.

1.1.3 RECREACIÓN

La recreación es el momento de ocio o entretenimiento que decide tener una persona, aunque no está relacionado con el sedentarismo ni con el complejo reposo, físico o espiritual del individuo

También es definida como el tiempo de reinventación de uno mismo, en el cual se toma como sujeto a crear o recrear al individuo.

1.1.4 ANIMACIÓN

La animación para los que la ejercen turística es una especialidad joven dentro de la hotelería, lleva dentro de sí la responsabilidad de desarrollar habilidades que transforman valores y aptitudes hacia los que la ejercen y la disfrutan, su objetivo principal está basado en lograr un disfrute y esparcimiento placentero hacia clientes y personas que necesiten ocupar su tiempo de ocio.

La OMT en su quinta asamblea en octubre de 1983 decidió situar el papel de la animación turística con la definición que se entiende como toda acción realizada en o sobre un grupo, colectividad o medio, con la intención de desarrollar la comunicación y garantizar la vida social, considerada como un método de participación e integración.

1.1.5 CAMPING

El camping o la acampada es una actividad que consiste en vivir durante un tiempo cerca de la naturaleza, al aire libre, casi siempre en estructuras semi-permanentes o móviles.

Sus principales características son:

- Tiene propósitos de distracción
- Es un complemento de actividades recreativas o turísticas
- Se realiza de forma individual, familiar o con un grupo de amigos además de poder realizarse en instalaciones más convencionales y organizadas de manera más formal. (Jafar, J., 2000).

En un concepto más demostrativo el camping se refiere a la actividad en recinto cerrado con emplazamientos para tiendas, caravanas, remolques y auto caravanas, que ofrecen distintos servicios como tiendas, información y actividades recreativas.

1.1.6 CAMPAMENTO DE VACACIONES

Es caracterizado por la vivencia de una experiencia colectiva. Normalmente los campamentos contienen unidades de alojamiento múltiples, combinados con instalaciones de servicio de comidas sociales compartidas e incorporación así mismo de actividades organizadas. (Jafar, J., 2000).

1.1.7 CALIDAD: SERVICIO Y TURISMO

La calidad es el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario.

Son elementos que le dan valor a un producto o servicio el cual no necesita detener un precio alto para llamarse de buena calidad. (Ramírez, M., 2016)

Según la Norma ISO 8402 la calidad es la totalidad de características de un ente que le contienen la aptitud de satisfacer necesidades implícitas y explícitas.

Calidad en servicio es una medida que indica si el servicio logra estar plenamente a la altura de las experiencias de los clientes; resulta de la comparación de las expectativas con el rendimiento real, tanto en la vertiente de los resultados como en la de los procesos.

Ofrecer calidad en los servicios supone cumplir, o incluso superar las expectativas de manera permanente.

La ISO 9000 da como definición a turismo de calidad, grado en el que un conjunto de características inherentes a una actividad, proceso, producto, organización o servicio cumple con los requisitos, adecuaciones al uso del cliente, cumplimiento de requisitos o satisfacción de las expectativas del cliente.

Entonces se puede decir que un establecimiento que brinda turismo de calidad es aquel que cumple con las expectativas de su clientela, independientemente de su categoría o tipología alojativa.

1.1.8 PROCESOS

Son los elementos centrales de un sistema productivo, donde reside la eficiencia del sistema.

Dicho de otra manera es el conjunto de actividades relacionadas entre sí para la obtención de materiales, productos, servicios o información a partir de recursos materiales y recursos humanos.

La mejora de los procesos da un sistema productivo y de calidad.

1.1.9 NORMA: NORMA UNE 184001 : 2007 CAMPINGS Y CIUDADES DE VACACIONES

Es un documento regulador de una cierta actividad, elaborada voluntariamente y con el consenso de las partes interesadas. Las ventajas de las normas es que ayudan a establecer políticas de calidad en productos y servicios, políticas medioambientales y de seguridad, mejorar la gestión y el diseño, agiliza el comercio ayudando al desarrollo económico y simplifica la elaboración de textos legales.

La Norma UNE 184001 : 2007, asociada a la Q de Calidad, representa el compromiso de aumentar la calidad de los servicios que se presten en un camping y los nuevos métodos de organización del trabajo interno.

Es una herramienta de gestión que surge de una iniciativa público-privada a raíz de la necesidad de mejorar los servicios turísticos de España

1.1.10 IMPLANTACIÓN

La implantación de nuevos diseños organizacionales constituye el paso clave para incidir efectivamente en la organización, ya que es el momento de transformar los planteamientos y medidas de mejoramiento administrativo en acciones específicas para cumplir el objeto de estudio. (Ramírez, M., 2016)

1.1.11 CONTROL

El control de calidad es el proceso donde se asegura la estandarización de la disponibilidad, fiabilidad, mantenibilidad y manufacturabilidad de un producto o servicio. (Cuatrecasas, Ll., 2010).

En una empresa, el control de calidad debe estar presente en todas las etapas del ciclo de un producto o servicio. (Ramírez. M., 2016)

La calidad que se controla se caracteriza por los siguientes puntos:

- Es definida en términos del cliente,
- Se realiza según las especificaciones de la dirección de la empresa,
- Debe ser capaz de ser continua,
- La mejora se mide en relación a la percepción del usuario.

1.1.12 CERTIFICACIÓN

Como lo maneja Cuatrecasas (2005), para gestión integral de calidad, la certificación es la acción realizada por una entidad reconocida como independiente, manifestando a través de un documento o certificado, que existe la confianza suficiente de que un sistema de calidad, producto o servicio, debidamente identificado resulta ser conforme con alguna norma específica

Dicho en otras palabras la certificación es la actividad que lleva a la obtención de un documento que avala se cumplen con las normas para brindar un producto o servicio en las determinadas condiciones por las mismas.

1.1.13 AUDITORÍA DE CALIDAD: INTERNA Y EXTERNA

Una auditoría de calidad se entiende como un examen metódico, sistemático e independiente para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas y para comprobar que estas disposiciones se realizan y son adecuadas para lograr los objetivos previstos.

Las auditorías internas son las que elabora la propia empresa, a solicitud de la dirección, esta es llevada a cabo por una persona cualificada quien recibe el nombre de auditor para autoevaluar la propia empresa.

Las auditorías externas son llevadas a cabo por personas totalmente ajenas a la empresa, pueden ser pedidas por la misma a departamentos independientes o realizadas por el gobierno o secretaría encargada del tipo de giro de empresa, con ella se controla además de verificar que la empresa cumple con las normativas y legalidades a las que se está sujeta.

1.1.14 ORGANIGRAMAS

Instrumento utilizado por las ciencias administrativas para análisis teóricos y de acción práctica. Henry Fayol, define organigrama como: “Una carta de organización es un cuadro sintético que indica los aspectos importantes de una estructura de organización, incluyendo las principales funciones y sus relaciones, los canales de supervisión y la autoridad relativa de cada empleado encargado de su función respectiva”

Los organigramas revelan la división de funciones, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y responsabilidad, los canales formales de la comunicación, la naturaleza lineal o asesoramiento del departamento, los jefes de cada grupo de empleados, trabajadores, entre otros; y las relaciones que existen entre los diversos puestos de la empresa en cada departamento o sección de la misma. (Ramírez, M., 2016)

CAPITULO II ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS DE SOLUCION

La metodología es la ciencia que nos enseña a dirigir determinado proceso de manera eficiente y eficaz para alcanzar los resultados deseados y tiene como objetivo darnos la estrategia a seguir en el proceso. (Cortés, M. E. & Iglesias, M., 2004).

2.1 RELACION ENTRE LA Q SENIA Y LA Q OTORGADA POR EL DEPARTAMENTO DE TURISMO ESPAÑOL

Encontrar la relación que existe entre ellos ocupa de utilizar dos métodos. En una primera instancia se utiliza el de concordancia, ya que consiste en la comparación de varios documentos donde posiblemente existe la misma información, y para terminarlo se desarrollará la segunda donde se distingue cada dato con su proceder, extrayendo partes de un todo con el objeto de estudiar cada caso y las relaciones que tienen para dar orden a un acumulado de información, donde se produzca una síntesis de los resultados, sin duplicaciones de datos.

Método de concordancia: Si dos o más ejemplos de un fenómeno bajo investigación poseen una sola circunstancia en común, esta única circunstancia, presente en todos los ejemplos, es la causa (o el efecto) del fenómeno mencionado. (Stuart J., 1843).

Si este efecto se presenta, se debe de interesar por observar los casos en donde se localiza y tomar nota sobre que propiedades o características están presentes y cuales están ausentes.

Para ilustrar este concepto, se muestra un ejemplo de cómo se utilizará: se consideran dos normativas para la obtención de un sello de calidad, estructuralmente distintas.

(1) Un Sello “Q” (el sello otorgado por el gobierno español) es un documento antiguo, tiene aspectos generales de todo el país, un sistema que no permite particularidades, pero que tiene en consideración las reglas y leyes básicos para la proporción de un producto o servicio.

(2) Un Sello “Q Sènia” (propuesto por la empresa y para la empresa) que nunca ha tenido aspectos generales para todo un país, un documento reciente y evolutivo, con particularidades para la empresa, pero que tiene en consideración las reglas y leyes básicas para la proporción de un producto o servicio. Un factor que ambas normativas tienen en común, es que las dos se basan en las reglas y leyes básicas a la hora de brindar su producto o servicio. Comparando los factores conocidos, un auditor de calidad podría decir que las leyes y reglas es la variable independiente que se mantiene constante entre ambos sellos, y el respaldo teórico sería sólido.

Método analítico: El método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. (Ruiz, R., 2007).

Analizar significa desintegrar y estudiar de forma intensiva cada uno de sus elementos, así como las relaciones entre sí y con el todo. (Ortiz, F. & García M., 2005).

Para ilustrar este concepto se trata de un ejemplo de obtención de un sello de calidad para la proporción de un producto o servicio y sus partes: la base parte del recurso humano y lo que se brindará (integrantes, fuerzas de producción, relaciones sociales, servicio o producto) y la superestructura (lo político, jurídico y lo moral).

La base que es el recurso humano es un todo material en tanto que existe dentro e independientemente de nuestra sociedad política, jurídica y moral.

2.2 PROPUESTA DE ENCUESTA: EVALUACIÓN AL PERSONAL

Una herramienta para saber el estado de trabajo del empleado es haciendo una encuesta en la que se evalúen aspectos y requisitos con los que debe de cumplir para poder llevar a cabo sus responsabilidades de forma correcta.

Esta encuesta ayuda a jefes de área cuando se reúnen con departamento de calidad y dirección. Con el propósito de exponer los resultados de cada empleado y así tomar decisiones para el correcto desarrollo del área

A continuación se muestran los ejemplos de formatos de áreas.

- Alojamiento

#	Aspecto a evaluar:	Si	No	Algunas Veces
1	Manejo de software			
2	Conoce tarifas, promociones y eventos			
3	Maneja idiomas			
4	Lleva contabilidad en cajas			
5	Mantiene organización en documentación			
6	Realiza su trabajo a tiempo y tiene actitud de servicio			
7	Realiza aportaciones al área para mejora continua			
8	Es dinámico			
9	Conoce las instalaciones, para venta y acomodo de clientes y brinda servicio adecuado			
10	Escucha con atención y se expresa con claridad			
11	Porta el uniforme completo de recepción			
12	Utiliza placa todo el tiempo			

- Restauración

#	Aspecto a evaluar:	Si	No	Algunas Veces
1	Manejo de software para restauración			
2	Conoce menú de bebidas y comidas			
3	Maneja idiomas			
4	Lleva contabilidad en cajas			
5	Comprende el plan de mesas y conoce la ubicación de cada objeto			
6	Realiza su trabajo a tiempo y tiene actitud de servicio			
7	Prepara y presenta elaboraciones de platillos y bebidas			
8	Es dinámico			
9	Dispone los detalles apropiados para cada servicio			
10	Mantiene activas cartas de alérgenos y conoce los gustos del cliente de temporadas			
11	Porta el uniforme completo del área de restauración			
12	Utiliza placa todo el tiempo			

- Limpieza

#	Aspecto a evaluar:	Si	No	Algunas Veces
1	Manejo de equipamiento			
2	Conoce las normas de limpieza			
3	Maneja idiomas			
4	Respeto las pertenencias del cliente			
5	Mantiene organización en cuanto a áreas por limpiar			
6	Realiza su trabajo a tiempo y tiene actitud de servicio			
7	Supervisa que las instalaciones se mantengan en correcta limpieza			
8	Es dinámico			
9	Almacena suministros y cuida de los mismos			
10	Identifica soluciones, líquidos e instalaciones			
11	Porta el uniforme completo del área de limpieza			
12	Utiliza placa todo el tiempo			

- Mantenimiento

#	Aspecto a evaluar:	Si	No	Algunas Veces
1	Manejo de software para mantenimiento			
2	Conoce planos e instalaciones del camping			
3	Maneja idiomas			
4	Realiza inspecciones de mantenimiento preventivo			
5	Mantiene comunicación con todas áreas del camping			
6	Realiza su trabajo a tiempo y tiene actitud de servicio			
7	Realiza aportaciones al área para mejora continua			
8	Es dinámico			
9	Maneja distintos materiales como: vidrio, madera, fierro, plástico, aluminio, etc.			
10	Conoce las normas de calidad			
11	Porta el uniforme completo del área de mantenimiento			
12	Utiliza placa todo el tiempo			

- Seguridad y vigilancia

#	Aspecto a evaluar:	Si	No	Algunas Veces
1	Sabe el reglamento interno del camping, así como las normas y leyes del país			
2	Conoce completamente las instalaciones del camping			
3	Tiene memorizados números de emergencia			
4	Porta radio todo el tiempo			
5	Mantiene organización			
6	Realiza su trabajo a tiempo y tiene actitud de servicio			
7	Realiza aportaciones al área para mejora continua			
8	Es dinámico			
9	Brinda el correcto servicio ante cualquier incidencia			
10	Escucha con atención y se expresa con claridad			
11	Porta el uniforme se seguridad			
12	Utiliza la placa todo el tiempo			

- Animación

#	Aspecto a evaluar:	Si	No	Algunas Veces
1	Respeto la planeación de actividades a realizar			
2	Realiza actividades deportivas, actividades de piscina, y actividades de mesa			
3	Maneja idiomas			
4	Lleva un control de las personas a las que anima, además de cuidar el área de mini club			
5	Baila, canta y actúa			
6	Realiza su trabajo a tiempo y tiene actitud de servicio			
7	Realiza aportaciones al área para mejora continua			
8	Es dinámico			
9	Tiene facilidad para tematizar actividades y eventos			
10	Entretiene al cliente			
11	Porta el uniforme de animación o la vestimenta adecuada a la actividad			
12	Utiliza placa todo el tiempo			

- Piscina

#	Aspecto a evaluar:	Si	No	Algunas Veces
1	Sabe nadar			
2	Conoce el reglamento del área			
3	Da primeros auxilios			
4	Verifica el estado de las instalaciones			
5	Realiza análisis de parámetros de agua			
6	Realiza su trabajo a tiempo y tiene actitud de servicio			
7	Realiza aportaciones al área para mejora continua			
8	Es dinámico			
9	Manejo de idiomas			
10	Escucha con atención y se expresa con claridad			
	Porta el uniforme adecuado al área			
12	Utiliza placa todo el tiempo			

- Supermercado

#	Aspecto a evaluar:	Si	No	Algunas Veces
1	Manejo de software para ventas			
2	Conoce los precios y donde se ubica cada producto			
3	Maneja idiomas			
4	Lleva contabilidad en cajas			
5	Mantiene organización dentro del establecimiento			
6	Realiza su trabajo a tiempo y tiene actitud de servicio			
7	Realiza aportaciones al área para mejora continua			
8	Es dinámico			
9	Aplica técnicas de mercadotecnia			
10	Escucha con atención y se expresa con claridad			
11	Porta el uniforme del área de supermercado			
12	Utiliza placa todo el tiempo			

- Evaluación a responsables de área

#	Aspecto a evaluar:	Si	No	Algunas Veces
1	Manejo de software			
2	Conoce el manual de procedimiento de su área			
3	Maneja idiomas			
4	Lleva contabilidad y registros en tiempo y forma			
5	Mantiene organización en documentación			
6	Realiza su trabajo a tiempo y tiene actitud de servicio			
7	Realiza aportaciones al área para mejora continua			
8	Es dinámico			
9	Conoce las instalaciones			
10	Escucha con atención y se expresa con claridad, además de mantener el respeto a los canales de comunicación.			
11	Porta el uniforme adecuado al área que corresponde			
12	Utiliza placa todo el tiempo			

2.3 PROPUESTA: IMPLEMENTACIÓN DE ORGANIGRAMAS

Al realizar la propuesta de la inclusión de organigramas en los procedimientos operativos se realizó un estudio del personal por área y las actividades o responsabilidades que cada uno debe de tener. El funcionamiento de organigramas desempeña un papel informativo a nivel global de la empresa además de que es un instrumento para realizar análisis estructurales del personal, sin olvidar que debe ser fácil de entender y sencillo de utilizar. La razón de ser en la implementación de estos dentro de los procesos estratégicos es obtener todos los elementos de autoridad, los diferentes niveles de ocupación, y la relación entre ellos. Otorgando a cada persona su lugar dentro de la empresa y su responsabilidad.

La “Norma UNE 18 4001 : 2007 Campings y ciudades de vacaciones”, al realizar auditorías, hace observación puntual en el personal, donde evalúa su actividad. Al incluir los organigramas lineales de los cargos tanto el auditor como el trabajador reconocen perfectamente a quien dirigirse con esto se reduce el tiempo de comunicación ante la petición de documentación a revisión / supervisión del establecimiento.

Para esta propuesta se realizará un organigrama para cada área, que acompañarán la documentación de los manuales por área que pueda tener la empresa.

CAPITULO III SOLUCIÓN IMPLEMENTADA: DESCRIPCION DE MANUALES Y ORGANIGRAMAS

Los manuales de las áreas definen el procedimiento para el alcance de un sistema de calidad donde se establecen y describen los procesos, que cumplen con la Norma 184001: 2007 Campings y ciudades de vacaciones y de la Q Sènia.

Cada uno de ellos se apoya de documentos que se estructuran en cuatro niveles, según su jerarquía e importancia. El cuarto es el apoyo del tercero, el tercero es el apoyo del segundo, el segundo es el apoyo del primero y el primero es la base de donde se deslinda todo, se explican a continuación:

Primer nivel:

Manual de calidad, que es la base de toda la empresa, en él se encuentra una visión y descripción de la norma con la que se rige el sistema de calidad en el país y cómo se debe de poner en practica dentro del grupo de Campings, de este documento se desarrolla el régimen con los que están elaborados los manuales de procedimientos de las distintas áreas con las que se cuenta.

Segundo nivel:

Procedimientos: los procedimientos se localizan dentro de los manuales en cada área, este documento es generado por el sistema de gestión de la calidad, donde se describe de manera formal los procesos a desarrollar de cada departamento, estableciendo una secuencia y otorgando responsabilidades. Forman parte de una complementación debido a que en ellos se describen las actividades de cada proceso y del personal al cargo, dando respuesta a un: ¿qué?, ¿quién? y ¿cómo? Se realiza cada tarea para proporcionar un servicio o un producto con la satisfacción total del consumidor cumpliendo con las normas de calidad.

Tercer nivel:

Instrucciones de trabajo, que son los documentos con criterios para el desarrollo de las actividades con la descripción de una serie de pasos sencillos o esquemas visuales. Son documentos en que los procedimientos se apoyan los cuales son claros, reducidos y entendibles, con instrucciones específicas que no necesiten de mayor conocimiento.

Cuarto nivel:

Formularios o registros, son documentos en los que se verifica el cumplimiento de un determinado requisito, normalmente estos son llenados por el personal al que le fue asignada la cierta responsabilidad para un mejor control de la calidad ya que forman parte de la evidencia.

El recurso humano para la obtención y desarrollo de un sistema de calidad es primordial, debido a que es quien desarrolla el producto o el servicio, es por ello que cada área tiene distinto personal y número de empleados diferentes, cada uno de estos debe de desarrollar ocupaciones además de responsabilidades con el fin de abarcar todo lo necesario para el cumplimiento de la norma.

En este capítulo se muestran las propuestas de organigramas por área, cada organigrama contiene el cargo del personal. Y en su descripción se explica el porqué de la posición de los cargos. Este se debe de interpretar como un sistema de engranes y comunicación en el cual mientras cada uno desarrolle sus responsabilidades los demás no se ven afectados.

De esta manera empresas que se dedican a brindar un producto o servicio que dependa del recurso humano, obtienen sistemas de calidad internos. Lo que les ofrece que al llegar una auditoría no hay confusión en saber a quién y por qué dirigirse. Se describirá cada área mencionando el objeto por el cual está elaborado su procedimiento estratégico, un resumen de lo que contiene sin abundar en especificaciones, algunas actividades que realiza el personal y los cargos que se pueden encontrar dentro de él.

3.1 ALOJAMIENTO

Conjunto de actividades de prestación de los servicios relacionados con el alojamiento de clientes y los servicios vinculados a éste. Comienza en el momento que el cliente se presenta en el establecimiento para realizar el registro de entrada (check-in), continúa con el acomodo del cliente en su habitación y con la prestación de servicios relacionados. El proceso finaliza en el momento en el que el cliente se presenta en recepción y anuncia su salida.

Dentro de este manual se localizan subprocesos los cuales son: reservas: que comprende desde la solicitud de información por parte de un cliente hasta el logro de su adquisición de servicio; llegadas: realización del check in donde se solicita la petición de la documentación; atención continua: que es la atención ante cualquier demanda solicitada por el cliente, servicio de mensajería, atención a quejas y sugerencias así como servicio de seguridad; facturación y salida: realización del check out y liquidación de cuentas para facturación; protocolos de atención personal y telefónica, recepción al público, atención telefónica general, filtración de llamadas, recepción y transmisión de mensajes, comunicación con las diferentes áreas y reservaciones.

El personal a cargo de esta área tiene responsabilidades diarias para apertura (por las mañanas) y cierre (por las noches); tareas semanales, tratamiento de quejas y reclamaciones e instrucciones. Para los cargos en el área de alojamiento se tienen los siguientes:

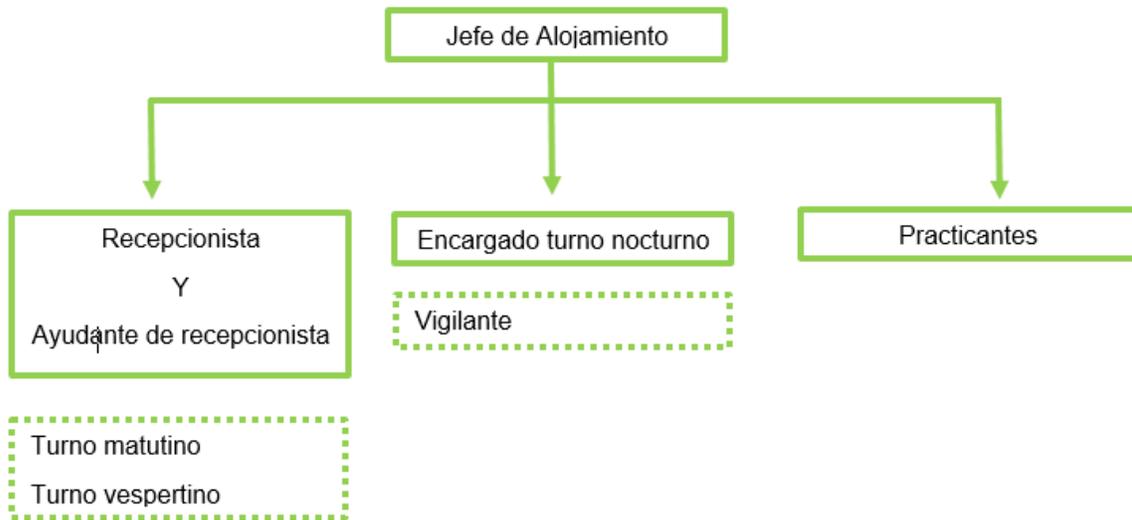
- Jefe de alojamiento
- Recepcionista
- Ayudante de recepcionista
- Practicantes
- Encargado del turno nocturno

Las tareas que desarrolla el personal en esta área son las siguientes:

- Manejo de software para reservaciones
- Conocer tarifas, promociones y eventos que ofrece el camping
- Escuchar con atención y expresarse con claridad
- Manejo de idiomas
- Realizar las entradas y salidas de clientes en tiempo y forma
- Llevar contabilidad de cajas
- Identificar y comunicar fallas al responsable de mantenimiento del camping
- Identificar, organizar y manipular llaves adecuadas
- Apoyar actividades de servicio
- Comprender, utilizar y rellenar los formatos del área
- Supervisar que las instalaciones estén en la correcta limpieza y correcto funcionamiento para ser utilizado por el cliente
- Realizar encuestas sobre el servicio
- Recepción de mensajes
- Atención telefónica
- Organizar documentación de clientes
- Realizar informe de lo sucedido por día y por semana

Las actividades antes mencionadas son el sostén para la asignación de cargos y responsabilidades, debido a que un ayudante de recepcionista no debe realizar las mismas actividades de un recepcionista y un recepcionista no debe hacer las mismas actividades que un jefe de alojamiento, con el fin de no duplicar el trabajo ni quitar responsabilidades.

3.1.1 ORGANIGRAMA DE ALOJAMIENTO



El objetivo del organigrama para departamento de alojamiento es facilitar la organización, comunicación y delegar las actividades del personal.

Los recepcionistas y ayudantes de recepcionistas no deben de ingerir con las actividades de los turnos que no les corresponden, por ejemplo no se pueden dar salidas a las habitaciones por la tarde, o los del turno vespertino no pueden pasar el orden de habitaciones que necesitan limpieza tan tarde, debido a que si se tienen clientes en espera por habitación, se tendría una inconformidad o una incidencia, por lo que cada turno debe de realizar lo establecido en sus responsabilidades. Sin dejar de tener comunicación.

Los practicantes deben de estar a cargo de la responsable del área donde han sido seleccionados, y no de un recepcionista por cuestiones de política, si bien están para una formación profesional y apoyar al área, al tener una incidencia su canal de comunicación directa es el responsable del área.

El encargado del turno nocturno tiene responsabilidades similares a un recepcionista, pero como bien lo dice es la persona que por la noche se encarga de la esperar de entrada de clientes y a quien le debe de reportar cualquier actividad es al responsable de alojamiento.

3.2 RESTAURACIÓN

Conjunto de actividades de prestación de servicios relacionados con la restauración, que comienza cuando el cliente se presenta en el establecimiento y/o realiza un pedido directo, ya sea en el bar/cafetería, o en la sala del restaurante. Los servicios que se prestan a continuación son los relativos a: facilitar información acerca del servicio que presta el establecimiento, la toma de la comanda, la preparación del servicio y la prestación. El proceso finaliza en el momento en el que se comunica el fin del servicio.

Dentro del manual se describen los procedimientos mediante los cuales se prestan los servicios, así como de las instalaciones y el personal. Los servicios que ofrece son:

- Desayuno
- Comida
- Cena
- Servicio de Bar
- Servicio de cocina
- Comida para llevar

Los subprocesos que contiene son los siguientes: planificación de ofertas gastronómicas, que toma en cuenta los requisitos de la Norma UNE 184001:2007, la nacionalidad del cliente, promedio de días de estancia y necesidades especiales en temas gastronómicos; compras que va desde la evaluación y determinación de proveedor, solicitud de pedidos y recepción de mercancías; almacenamiento de alimentos perecederos y no perecederos; manipulación de alimentos que es la elaboración, creación y presentación de un platillo; desarrollo del servicio atendiendo fórmulas de cortesía y pasos a desarrollar dependiendo zonas; limpieza; residuos; normas de higiene personal; y gestión ambiental.

El personal a cargo de esta área tiene responsabilidades diarias para apertura (por las mañanas) y cierre (por las noches); tareas semanales, tratamiento de quejas y

reclamaciones e instrucciones; al cambio de turno y responsabilidades divididas entre bar y cocina. Para los cargos en el área de restauración se tienen los siguientes:

- Responsable de cocina
- Jefe de barra
- Camarero
- Cocinero
- Ayudante de cocina
- Limpieza de cocina
- Limpieza de barra
- Encargado de panadería

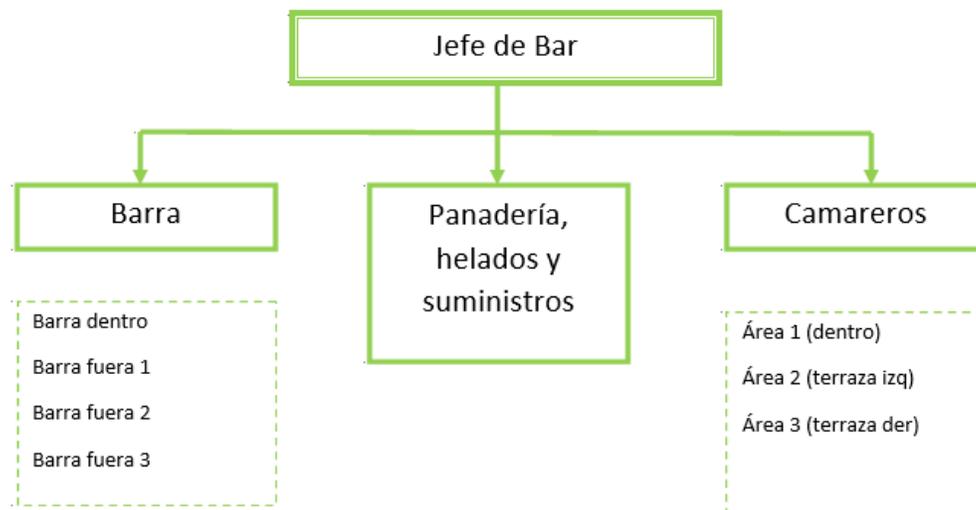
Las tareas que desarrolla el personal en esta área son las siguientes:

- Manejo de software para restauración
- Conocer el menú de comidas y bebidas
- Escuchar con atención y expresarse con claridad
- Manejo de idiomas
- Manejo de utensilios y equipamiento
- Limpiar el equipamiento
- Recepción de suministros
- Sugerir platos bebidas y acompañamientos
- Llevar contabilidad de cajas
- Identificar y comunicar fallas al responsable de mantenimiento del camping
- Comprender el plan de mesas
- Apoyar actividades de servicio
- Comprender, utilizar y rellenar los formatos del área
- Supervisar que las instalaciones estén en la correcta limpieza y correcto funcionamiento para ser utilizado por el cliente
- Preparar y presentar elaboraciones básicas de platillos y bebidas
- Montar servicios

- Confeccionar ofertas gastronómicas
- Realizar informe de lo sucedido por día y por semana
- Anotar y distribuir los pedidos y suministros
- Controlar consumos
- Disponer los detalles apropiados en las mesas
- Mantener activas cartas de alérgenos
- Recoger y retirar servicios
- Utilizar técnicas de servicio
- Controlar hornos de pan

Las actividades antes mencionadas son el sostén para la asignación de cargos y responsabilidades, debido a que una persona de limpieza no debe realizar las mismas actividades de un cocinero, ayudante de cocina, encargado de panadería o camarero y uno de estos no debe hacer las mismas actividades que un jefe de barra o un jefe de cocina, con el fin de no duplicar el trabajo ni quitar responsabilidades. Además de que reduce los canales de comunicación.

3.2.1 ORGANIGRAMA DE RESTAURACIÓN



El objeto del presente organigrama es facilitar la organización al momento de la prestación del servicio en Bar, delegando actividades en áreas establecidas al personal.

Descripción de actividades según Área y Barra:

Barra dentro: la persona que se encuentre en este lugar se hará cargo de sacar todas las comandas del bar que se realicen en la parte interior del restaurante, además de vigilar la limpieza del material con que se brinda el producto y estar pendiente de la caja

Barra fuera 1: la persona que se encuentre en este lugar se hará cargo de sacar los pedidos que lleguen directos a la barra, además de estar pendiente de la caja.

Barra fuera 2 y 3: estas personas se harán cargo de sacar las comandas que los camareros que se encuentren en el área de terraza meterán a máquina.

Área 1 (dentro): el área 1 comprende la parte interior del restaurante así como la terraza fuera del mismo. Esta persona se encargara de meter comandas y estar al servicio directo con clientes. Vigilara la limpieza de las mismas.

Área 2 (terrazza izq.): comprende un número específico de mesas, quien se encuentre en esta área estará al pendiente de esta área y lo que los clientes necesiten al hacer pedido de sus comandas, vigilaran la limpieza de las mismas

Área 3 (terrazza der): comprende un número específico de mesas, quien se encuentre en esta área estará al pendiente de estas mesas y lo que los clientes necesiten al hacer pedido de sus comandas, vigilaran la limpieza de las mismas.

Panadería, helados y suministros: la persona encargada de esta parte del bar, se encargara de supervisar y estar pendiente de la panadería además de la atención cuando los clientes soliciten helados. Cuando no tenga clientes por atender en estas áreas se hará cargo de la suministración del material y los productos.

3.3 LIMPIEZA

Conjunto de actividades encaminadas a velar por la correcta limpieza y orden de las instalaciones y los equipamientos generales. El proceso comienza con la solicitud del servicio que puede ser de dos formas distintas: la primera referida al plan de limpieza, y la segunda relativa a cualquier tipo de necesidad que se pudiera producir relativa a la limpieza. Continúa con las actividades de organización y desarrollo de los servicios de limpieza según especificaciones, y el proceso termina con la verificación del cumplimiento de las actividades y la comunicación de su finalización.

El manual contiene subprocesos con generalidades que comienza con plan de limpieza que es la planificación de las tareas de limpieza general, preventiva y de petición urgente. Si bien el área de limpieza tiene organización con la cabeza del área de recepción, es un departamento con tareas y responsabilidades independientes a este. En este punto se elabora un listado con las salidas y entradas del día, además de las zonas en donde se ha dispuesto un plan de limpieza.

Continúa con el subproceso de desarrollo del servicio en Bungalows y Mobil-Homes, limpieza de zonas comunes, limpieza del bloque sanitario, ordenamiento de cuarto de limpieza.

El personal a cargo de la limpieza debe recibir formación e información sobre la gestión de calidad, técnicas de desempeño, situaciones de emergencia, prevención de riesgos y atención al cliente.

Para los cargos en el área de limpieza se tiene los siguientes:

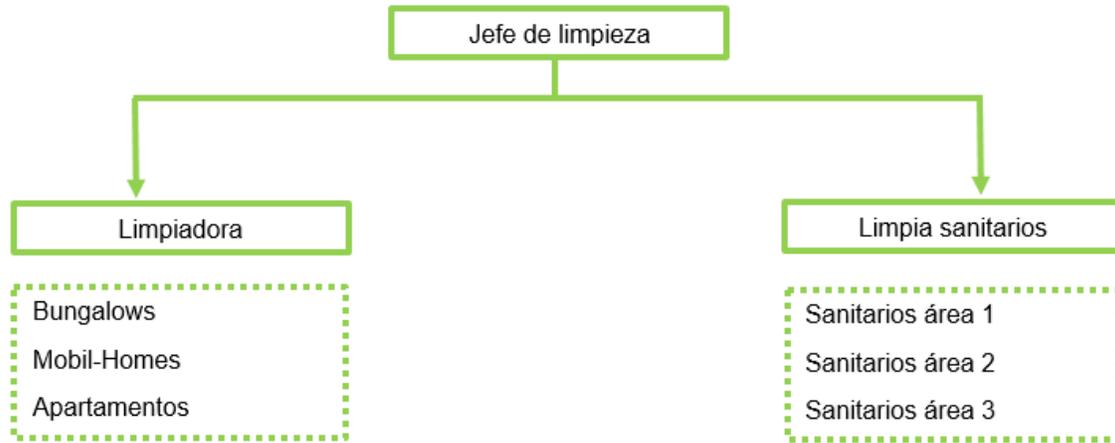
- Responsable de limpieza
- Limpiadora
- Limpia sanitarios

Las tareas que desarrolla el personal de limpieza, son las siguientes:

- Manejo de equipamiento
- Identificación de soluciones y líquidos
- Expresarse correctamente
- Revisar normas de limpieza para su correcto desarrollo
- Identificar y comunicar fallas a encargados del área de mantenimiento
- Llevar un control de suministros
- Identificar indicios de plagas
- Respetar pertenencias de clientes
- Limpiar
- Almacenar y anotar suministros
- Escuchar con atención y expresarse con claridad
- Comprender, utilizar y rellenar los formatos del área
- Supervisar que las instalaciones estén en la correcta limpieza y correcto funcionamiento para ser utilizado por el cliente
- Realizar informe de lo sucedido por día y por semana
- Hacer la documentación requerida
- Identificar las zonas que necesitan mayor atención de limpieza

Las actividades antes mencionadas son el sostén para la asignación de cargos y responsabilidades, debido a que una persona de limpieza no debe realizar las mismas actividades que las demás limpiadoras, y uno de estos no debe hacer las mismas actividades de otra limpiadora, con el fin de no duplicar el trabajo ni quitar responsabilidades. Además de que reduce los canales de comunicación.

3.3.1 ORGANIGRAMA DE LIMPIEZA



El objetivo del organigrama para el departamento de limpieza es facilitar la organización, comunicación y delegar las actividades del personal.

La jefa de limpieza debe tener una estrecha comunicación con el área de alojamiento, debido a que una limpiadora en general, se encarga de la limpieza de bungalows, mobil-homes y apartamentos, se separa cada una de ellas para así poder abarcar los distintos tipos de alojamiento que ofrece la empresa. Además de que permite a cada una trabajar en su área pues dependiendo del alojamiento es tiempo y tipo de limpieza que lleva cada uno.

Las encargadas o encargados de limpiar sanitarios se dividen en 3 áreas y no tienen las mismas responsabilidades que las limpiadoras en general. Estas personas tienen horarios fijos en el que desarrollarán la higiene del área. Esto debido a que los sanitarios y regaderas se encuentran divididos por secciones y entre hombres y mujeres pero en el mismo lugar.

Cada uno de ellos le reporta cualquier incidencia a la responsable, así como la petición de suministros. Ella es su principal canal de comunicación.

3.4 MANTENIMIENTO

Conjunto de actividades encaminadas a velar por el correcto mantenimiento orden de las instalaciones y los equipamientos generales. El proceso comienza con la solicitud del servicio que puede ser de dos formas distintas: la primera referida al plan de mantenimiento preventivo, y la segunda relativa a cualquier tipo de necesidad que se pudiera producir relativa al mantenimiento correctivo. Continúa con las actividades de organización y desarrollo de los servicios según especificaciones, y el proceso termina con la verificación del cumplimiento de las actividades y la comunicación de su finalización.

Los subprocesos del manual comienzan con la planificación de las tareas del área, mantenimiento debe mantener una correcta comunicación con las demás áreas para la solución de averías, incidencias detectadas o restricción de acceso a zonas en mantenimiento.

Enseguida los subprocesos como: plan de mantenimiento preventivo que incluye actividades de inspección, comprobación de estado físico y funcionamiento; necesidad de servicio que es aquel reportado por algún área para que sea corregido de manera urgente; prestación del servicio que se elabora una vez recibido el reporte para proceder a la reparación de la avería y una vez esté listo se reporte al área y quede escrito en formato de calidad para tener constancia del mismo; y así se llegue a la verificación del cumplimiento y fin de servicio. El responsable de mantenimiento es quien se encarga de comunicar con las demás áreas.

Para los cargos en el área de mantenimiento se tiene los siguientes:

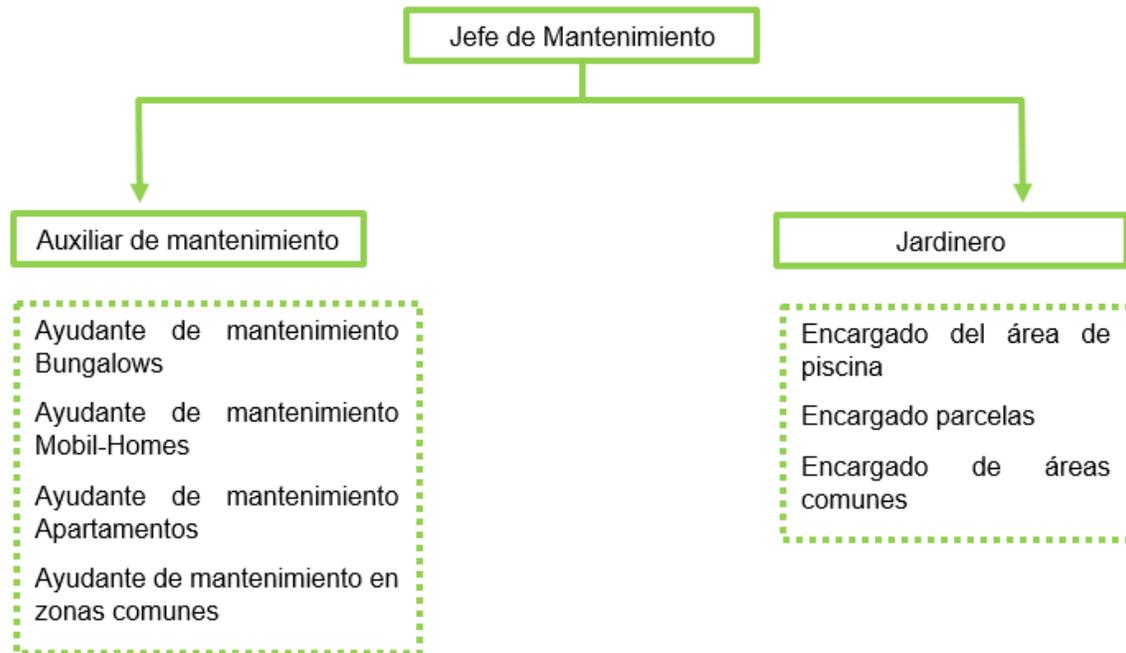
- Responsable de mantenimiento
- Auxiliar de mantenimiento
- Ayudante de mantenimiento
- Jardinero

Las tareas que desarrolla el personal en esta área son las siguientes:

- Manejo de software para mantenimiento
- Realizar inspecciones de mantenimiento preventivo
- Tener inventarios y controlar los consumibles
- Mantener almacenes y herramientas en correcto estado
- Comunicación y control con los distintos departamentos
- Conocimientos en plomería, electricidad y cables
- Identificación de equipamiento
- Riego y cuidado de plantas
- Segar el césped
- Recoger pinaza y basura de jardín
- Cuidado de instalaciones y de medio ambiente
- Revisar que el mantenimiento sea con la norma de calidad adecuada
- Comprender, utilizar y rellenar los formatos del área
- Expresarse correctamente
- Realizar informe de lo sucedido por día y por semana
- Tener conocimientos de manejo de materiales como vidrio, madera, plástico, fierro y aluminio.
- Conocer la arquitectura y planos del camping

Las actividades antes mencionadas son el sostén para la asignación de cargos y responsabilidades, debido a que una persona que solamente es jardinero, ayudante o auxiliar de mantenimiento no debe realizar las mismas actividades que el responsable del área, y cada uno de estos no debe de mezclar sus tareas a realizar con el fin de no duplicar el trabajo ni quitar responsabilidades. Además de que reduce los canales de comunicación.

3.4.1 ORGANIGRAMA DE MANTENIMIENTO



El objetivo del organigrama para el departamento de mantenimiento es facilitar la organización, comunicación y delegar las actividades del personal.

El jefe de mantenimiento debe de tener estrecha comunicación con todas las áreas de los campings, con dirección y departamento de calidad. Quien tiene este cargo, es responsable a nivel general de la empresa, por lo tanto se encarga de todos los establecimientos. Es por ello que se divide al personal de cada establecimiento en ayudantes de las zonas de bungalows, móvil-home, apartamentos y zonas comunes, además también se encarga del jardinero dividido en área de piscina, parcelas y zonas comunes.

Estas personas tienen horarios indefinidos ya que al suceder un incidente que necesite atención inmediata y no preventiva, tendrán que acudir inmediatamente a realizar una acción correctiva. Al terminar deben de reportarlo únicamente al responsable de su departamento y este reportarlo al área donde se aplicó la acción.

3.5 COMPRAS Y ALMACÉN

Conjunto de acciones encaminadas a la incorporación de productos y servicios a los procesos de alojamiento y restauración. El proceso comienza con la determinación de una serie de necesidades de compras; continua con la necesidad de un proveedor a quien solicitar la compra, se realiza el pedido, se recibe la mercancía, se comprueba y se almacena para su entrega a la unidad de servicio correspondiente. El proceso termina con la comprobación favorable de la recepción de la mercancía.

Por otra parte se establecen las necesidades de mantener un listado de proveedores evaluados. Se evalúan y pasan a formar parte del listado que mantiene el establecimiento.

Este manual es distinto a los demás pues las personas involucradas en el son los responsables de cada área debido a que su alcance son todas las compras de servicios y suministros necesarios de cada camping. Y contiene procedimientos como:

- Compra de suministros y servicio: desde la petición de presupuesto, evaluación y aceptación del presupuesto, y la realización de pedido.
- Control de recepción de productos: es la verificación del producto, cantidad, especificaciones y fecha de entrega.
- Evaluación de proveedores: desde una inicial hasta el seguimiento de ellos, marcando seriedad, transporte, calidad e incidencias.
- Almacenamiento: que contiene las normas según el tipo de producto y su durabilidad.

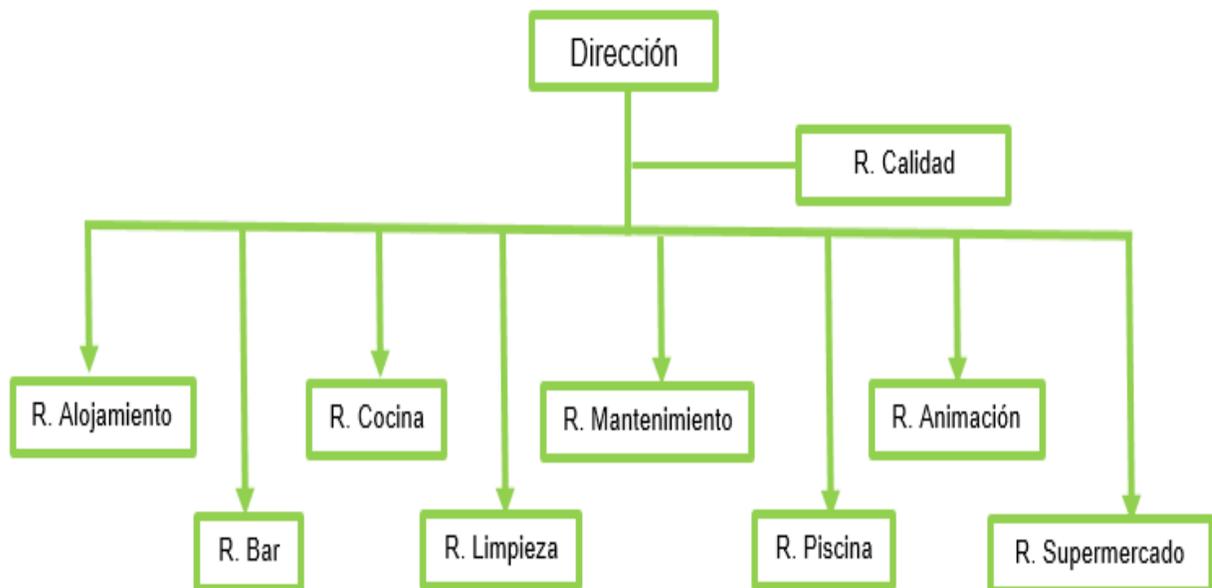
El personal que tiene que ver con el área son:

- Responsable de alojamiento
- Responsable de bar
- Responsable de cocina

- Responsable de limpieza
- Responsable de mantenimiento
- Responsable de animación
- Responsable de supermercado
- Responsable de piscina

Las procedimientos mencionados son las actividades y responsabilidades que debe hacer cada responsable de área, debido a que por ejemplo un responsable de alojamiento no va a realizar las peticiones de un responsable de barra o el responsable de animación no hace las mismas peticiones que una de limpieza. Los suministros en cada área son distintos, es por ello que cada responsable se hace cargo de su área, reportando únicamente a la gerente de calidad o a dirección. Eso con el fin de no duplicar el trabajo ni quitar responsabilidades. Además de que reduce los canales de comunicación.

3.5.1 ORGANIGRAMA DE COMPRAS Y ALMACÉN



El objetivo de este organigrama es únicamente de comunicación.

Cada responsable de departamento de alojamiento, bar, cocina, limpieza, mantenimiento, piscina, animación y supermercado, es quien se encarga de realizar los pedidos, recibir, almacenar suministros y evaluar a los proveedores. Es por ello que el organigrama contiene únicamente a los responsables además de que el jefe de un área no puede hacer las compras y almacenamiento de otra área.

En él se puede observar que su único canal de comunicación es a departamento de calidad o dirección en caso de alguna incidencia, pues entre áreas no pueden solucionar ni recibir suministros de otras, esto con el fin de llevar un correcto control. Y no quitar responsabilidades.

3.6 RECURSOS HUMANOS

Conjunto de actividades que comienzan con la necesidad de personal para incorporar a la plantilla del establecimiento. Tras seleccionar y contratar a las personas requeridas, se evalúan las necesidades formativas de éstos y de toda la plantilla. Con esta información se elabora el Plan de Formación. Tras su ejecución, en el que el personal interno o externo cualificado realiza las acciones de formación previstas, se evalúan los resultados de estas acciones formativas. El ciclo se cierra con una nueva detección de las necesidades de formación en función del resultado de las últimas acciones formativas y de las siguientes necesidades.

Este procedimiento es el único que afecta a todas las áreas y los subprocedimientos que contiene son: detección de las necesidades del personal que se realiza a través de los responsables de cada departamento en función de la temporada; selección y contratación del personal donde se debe de conocer el perfil que deben tener los candidatos y las funciones que deben desarrollar, va desde la oferta laboral, la entrega de currículum y la aprobación hasta la contratación; instrucciones para el trabajador como lo son fórmulas de cortesía presencial y telefónica, fórmulas de cortesía en animación, limpieza, restauración y alojamiento.

El personal a cargo de esta área es:

- Coordinadora del sistema
- Responsables de departamento
- Dirección

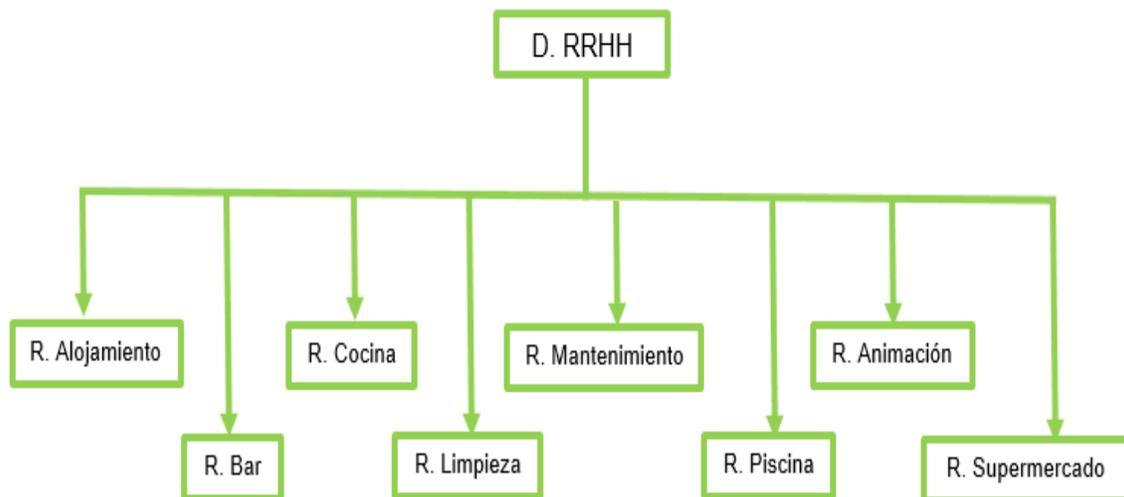
Cada responsable de área será el encargado de formar a su personal a través de un plan de formación con la finalidad de asegurar que el nuevo miembro de la plantilla pueda desarrollar las tareas de su puesto de trabajo según los objetivos fijados por el establecimiento.

Las actividades que realiza cada uno son con base al área de la que forman o formarán parte, algunas de las normas en común son:

- Portar el uniforme limpio
- Utilizar la placa todo el tiempo
- Entrar con el alimento correspondiente hecho
- No utilizar el móvil en horas laborales
- No fumar o ingerir bebidas alcohólicas durante horas laborales
- Avisar con antelación faltas y permisos
- Respetar los canales de comunicación para cualquier duda o problema

Los procedimientos mencionados son las responsabilidades que debe hacer cada responsable de área, debido a que por ejemplo un responsable de alojamiento no puede brindar la formación de un trabajador de otro departamento. Eso con el fin de no duplicar el trabajo ni quitar responsabilidades. Además de que cada jefe debe de conocer y saber todos los procedimientos y las instrucciones específicas que tiene que hacer el personal según su cargo y área. Esto reduce los canales de comunicación entre responsables, departamento de calidad y dirección.

3.6.1 ORGANIGRAMA DE RECURSOS HUMANOS



El objeto de este organigrama es la comunicación del área de Recursos humanos con los responsables de área.

Se colocan las áreas que manejan más personal a cargo debido a que cada brinda un producto o un servicio, cada área tiene un primer canal de comunicación que es con su responsable y el responsable debe de pasar la comunicación a recursos humanos.

En caso de reportar alguna incidencia o algún comunicado importante entre el reclutador y el personal, el jefe de área será quien porte la noticia. Un departamento no debe de meterse con el personal de otro departamento por fines de seguridad y cumplimiento de política por protección de datos. Además de que permite llevar un control más exhaustivo sobre cada persona.

3.7 ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN

Conjunto de actividades dirigidas a establecer las pautas de elaboración, revisión, aprobación, codificación, archivo, recuperación, protección, mantenimiento, distribución, modificación y anulación de los documentos que afecten al Sistema de gestión de la calidad del establecimiento.

Este manual se encarga del proceso de toda la información empresarial. Los subprocesos que contiene son: Elaboración, revisión y aprobación; procesos; instrucciones; registros y formularios; modificaciones; control de documentos; codificación; documentos obsoletos; distribución; destrucción y recuperación; registros; y documentación externa.

Contiene las definiciones más importantes de todos los manuales, que son:

- Manual de calidad: documento que contiene las normas, políticas, directrices, funciones y responsabilidades con gestión de calidad para la empresa.
- Proceso: manera específica de llevar a cabo una actividad.
- Instrucción de trabajo: descripción técnica de las actividades.
- Registros: proporcionan la evidencia de realización de actividades
- Formulario: documentos que se completa con los datos requeridos dando fe a la realización de actividades descritas en procedimientos

El personal a cargo de esta área es:

- Coordinadora de calidad
- Responsables de área
- Dirección

Las tareas que desarrolla el personal en esta área son las siguientes:

- Manejo de ordenador

- Distribuir información
- Realizar aportaciones a manuales
- Modificar los manuales en caso de ser necesario
- Controlar la información
- Realizar codificación
- Organizar juntas con responsables de área
- Respetar los canales de comunicación para cualquier duda o problema
- Expresarse correctamente
- Conocer los cargos que tiene cada área
- Manejo de idiomas

Los procedimientos antes mencionados únicamente los realiza el departamento de calidad y dirección, muchas veces estos se apoyan en comentarios y aportaciones que hacen los responsables de área.

3.7.1 ORGANIGRAMA DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN



La razón de este organigrama es informar a cada área que los únicos responsables de elaborar y controlar la información son dirección y calidad. Si bien a cada área se le hace entrega de su manual, el encargado de cada departamento colabora con sus reportes diarios, semanales y por temporada para las modificaciones que estos puedan llegar a tener.

3.8 AUDITORÍAS INTERNAS

Conjunto de actividades que establecen las pautas de gestión y control de las desviaciones de los elementos del Sistema y su funcionamiento con los requisitos establecidos. Se establecen los medios por los que cualquier persona de la organización pueda informar sobre la identificación de no conformidades.

Los subprocesos dentro del manual son: equipo auditor que es conde se debe de conocer las normativas aplicables y tener la formación y experiencia como auditor; planificación de auditorías internas que se realiza mediante un programa que lleva la siguiente información: Unidad a auditar, Responsable, Equipo auditor y Fecha de auditoría. En este punto se tendrán en cuenta los informes de auditorías previas; y Fases de auditoría que contiene los pasos a seguir para la preparación de la auditoría, ejecución de la auditoría, cierre de la auditoría y apertura de no conformidades por coordinación del sistema

Este procedimiento contiene las acciones a seguir para realizar una auditoría interna, tiene que ver únicamente con 2 áreas:

- Dirección
- Responsable de calidad

En él se determina si el sistema de gestión de calidad es implanta y se mantiene de forma efectiva, es adecuado a la política y objetivos definidos, si satisfacen los requisitos requeridos, y si se cumple con la Norma UNE 184001: 2007.

Las responsabilidades y tareas del personal encargado de las auditorías son las siguientes:

- Planificar programa de auditorias
- Aprobar fechas y programación
- Ejecutar auditorías
- Elaborar informe de auditorías
- Realizar seguimiento de las auditorías realizadas

- Realizar junta con responsables de área para entregar resultados
- Contratar el personal indicado para los equipos de auditoría

Al ser un manual en el que participan personas encargadas de los establecimientos, se propone un organigrama por jerarquías, debido a que durante la auditoría se realizan actividades como:

- Colección de datos pertinentes
- Entrevistas con el personal encargados de área
- Inspección visual y documental
- Instalaciones
- Lectura de política, manuales, procedimientos, formularios, instrucciones y demás documentación añadida.

3.8.1 ORGANIGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS



El departamento de calidad es el responsable directo de realizar las auditorías internas, para ello se realizan juntas únicamente con dirección, esto con el fin de no hacer ninguna prevención para inspección a las áreas. Así los resultados que se obtengan serán verídicos y no alterados, ya que se supone todos los días se debe de cumplir con la normativa de calidad interna.

3.9 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES

Conjunto de actividades que tienen por objeto describir la gestión de las No conformidades, vs los requisitos establecidos en el Grupo de Campings Sènia y en las normas UNE 184.001. El procedimiento garantiza que cualquier queja, sugerencia o condición que afecte negativamente a los niveles de calidad establecidos, se analiza, se controla y se resuelve. Las acciones correctivas y preventivas que se hayan de tomar para garantizar la conformidad de un servicio o proceso son registradas y analizadas por un responsable con un término definido.

Los subprocesos contenidos en el manual son:

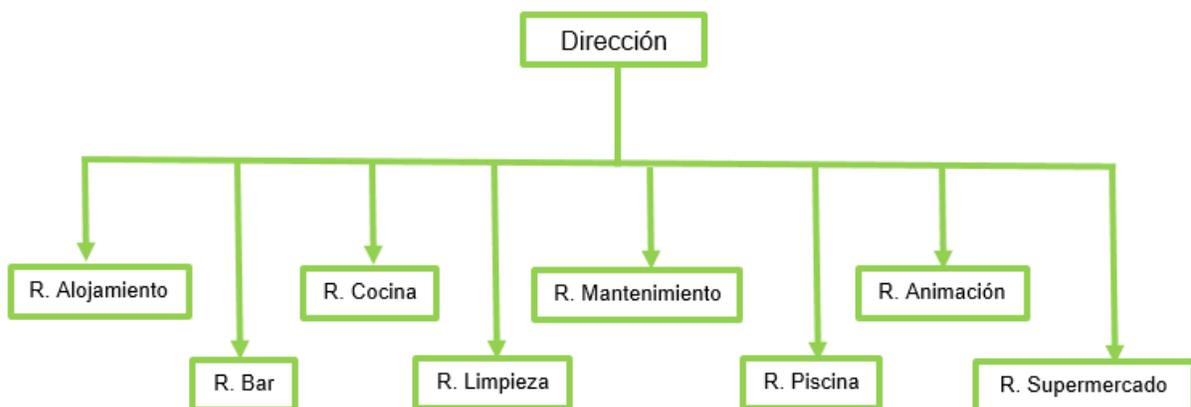
- No conformidad que es cuando el personal detecta alguna situación como: queja o reclamación del cliente, recurso humano insuficiente, incumplimiento de alguna norma o política, mal funcionamiento de equipos e instalaciones, etc.
- Acciones correctivas que son las acciones a adoptar para eliminar la causa del problema, en la cual se establece un tiempo de ejecución y un responsable para llevarla a cabo (Normalmente es el responsable del área donde se originó la no conformidad).
- Acciones preventivas es la acción que se realiza cuando aún no existe la no conformidad, pero se cree que pueda pasar, se actúa de la misma manera que la acción correctiva estableciendo un tiempo de ejecución y un responsable para llevarla a cabo (Normalmente es el responsable del área donde se puede originar la No conformidad)
- Quejas y sugerencias que se realiza a través de un sistema de recogida de las mismas, normalmente es de manera inmediata por lo que permite al establecimiento poner en marcha alguna acción.

En caso de que la acción a tomar siga siendo insatisfactorio para el cliente o sea una incidencia / problema por el cual no se puede brindar un producto y/o servicio se toman diferentes acciones a tomar.

Las personas involucradas en este manual son:

- Responsable de calidad
- Dirección
- Responsable de alojamiento
- Responsable de bar
- Responsable de cocina
- Responsable de limpieza
- Responsable de mantenimiento
- Responsable de animación
- Responsable de supermercado
- Responsable de piscina

3.9.1 ORGANIGRAMA DE GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES



En la descripción del manual, se observan 4 procedimientos los cuales son: quejas y sugerencias, no conformidades, acción preventiva y acción correctiva. Cada una de ellas las notifica el responsable de área en donde se ve detectada la no conformidad al departamento de dirección.

La dirección es quien toma la decisión sobre cuál será la acción a tomar, ningún jefe de área puede actuar por su cuenta, ni tomar decisión acerca de otro departamento, pues entre ellos para las no conformidades no hay comunicación a menos que alguna afecte a dos áreas, sin embargo quien toma la decisión para la acción correctiva sigue siendo dirección. El organigrama muestra el canal de comunicación.

3.10 ANIMACIÓN

Conjunto de actividades que tienen por objeto animar, entretener y dar una alternativa de ocupación del tiempo libre y la recreación de los clientes dentro de los campings del Grupo Sènia. Las actividades son impartidas por una empresa externa contratada la cual es controlada por una persona a cargo de los campings, las cuales incluyen actividades para niños, jóvenes y adultos, combinando con shows todas las noches, actividades de deporte y música en vivo.

Si bien la animación es un servicio y producto complementario este se desarrolla por medio de subprocesos. Se debe de contemplar la planificación de actividades de animación que pueden ser de carácter lúdico o deportivo, realizadas por el personal de la empresa o por personal subcontratado en el caso de espectáculos nocturnos.

En la planificación de las actividades se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos del cliente:

- Nacionalidad
- Edad
- Tipología de cliente

Entonces los subprocesos son:

- Actividades diurnas (mañana y tarde) que es el desarrollo de actividades lúdicas, deportivas, o mini club, las actividades diurnas se dividen en dos, para niños que se desarrollan principalmente en mini club o en zona deportiva y para adultos que se desarrollan en cualquier área de las zonas comunes.
- Actividades nocturnas que incluyen bailes, actuaciones en directo, música en vivo y espectáculos.
- Programas alternativos que debe ser preparados por el jefe de animación al empezar la temporada por cualquier imprevisto.

En el manual se describen además seguridad para distintos tipos de actividades y aprovechamiento del tiempo de ocio que debido al tipo de cliente el establecimiento se ocupa de nunca quede desatendido, brindando información, atención al cliente, juegos de mesa, y música nocturna.

El personal a cargo de esta área es:

- Responsable de animación
- Responsable de animación por establecimiento
- Animador encargado de niños
- Animador encargado de adultos y jóvenes
- Animador
- Practicantes
- Personal externo para animaciones temáticas nocturnas

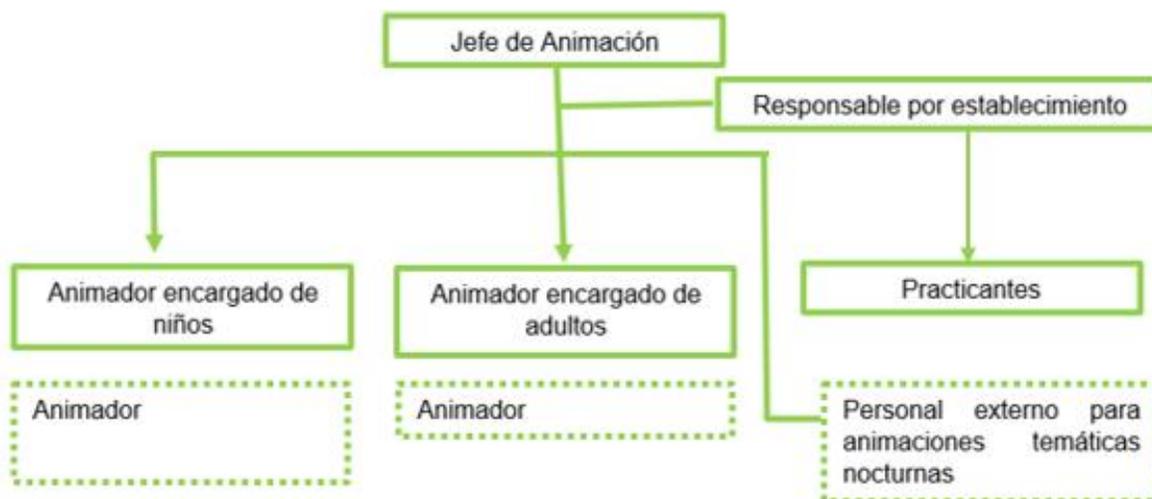
Las actividades a realizar por el personal son las siguientes:

- Hacer inventario de material disponible
- Organizar tablero de actividades
- Realizar actividades deportivas
- Realizar juegos en piscina
- Realizar competiciones deportivas
- Funcionar como guardería en mini club
- Tematizar fiestas nocturnas
- Bailar
- Cantar
- Animar a la gente a las actividades
- Expresarse correctamente
- Manejo de idiomas
- Respetar los canales de comunicación para cualquier duda o problema
- Facilidad de comunicación
- Apoyar actividades de servicio
- Comprender, utilizar y rellenar los formatos del área

- Supervisar que las instalaciones estén en la correcta limpieza y correcto funcionamiento para ser utilizado por el cliente
- Entretener al cliente
- Llevar control de suministros
- Montar una actividad o servicio

Los procedimientos mencionados son las responsabilidades que debe hacer cada personal de acuerdo a su cargo, debido a que por ejemplo un responsable de animación de adultos no debe de hacer las mismas actividades que un responsable de niños. Eso con el fin de no duplicar actividades y trabajo ni quitar responsabilidades. Además de que cada animador debe de conocer y saber todos los procedimientos y las instrucciones específicas que tiene que hacer para su actividad a desarrollar. Esto reduce los canales de comunicación entre responsables de animación, departamento de calidad y dirección.

3.10.1 ORGANIGRAMA DE ANIMACIÓN



La animación es uno de los organigramas que más se debe de controlar, debido a la contratación de empresa externa. Al ser un grupo de campings y ofertar los mismos servicios, en estos, debe de existir una cabeza general, en el organigrama se presenta como: Jefe de animación. Cada jefe de animación designa un

responsable para cada camping con quien tendrá la comunicación directa para planeaciones e incidencias reportadas.

Al tener como cliente a personas de todas las edades, la animación debe cubrir expectativas para todos es por ello que se divide en 2 grupos (niños / adultos) y cada uno de estos tiene un encargado.

Los practicantes estarán directamente a cargo del responsable por establecimiento, y el personal externo de las presentaciones a cargo del jefe de animación, tendrán estrecha comunicación con el responsable de establecimiento.

3.11 SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Conjunto de acciones encaminadas a garantizar la Seguridad de los clientes y el personal del Grupo Sènia. Se relacionan las medidas básicas de seguridad durante su alojamiento en el caso de los clientes y durante toda la jornada laboral en el caso del personal del camping. Estas medidas van destinadas a minimizar los riesgos laborales, a minimizar las consecuencias en caso de accidente, fuego o cualquier otra situación de emergencia y a prevenir el máximo posible cualquier situación que ponga en peligro tanto a los clientes como a sus pertinencias, como al personal del camping.

Los subprocesos contenidos en el manual son los siguientes:

- Prevención de riesgos laborales
- Plan de emergencia
- Inspecciones de instalaciones y maquinaria
- Formación del personal en prevención de riesgos
- Formación del personal en primeros auxilios

Este manual se maneja por medio de un diagrama en el cual se inicia con planificación de inspecciones de seguridad sigue con prevención de riesgos laborales, plan de emergencia e inspecciones de instalaciones y maquinaria, hasta este punto se comprueba si hay incidencias o si no se detectan. En caso de ser detectadas se aplican acciones correctivas, una vez aplicadas se supervisa que hayan sido corregidas, de ser afirmativo el caso se comunica y da fin, de ser negativo se vuelve a tomar una acción correctiva hasta que la solución de esta se afirmativa.

3.12 SEGURIDAD FICHEROS DE DATOS PERSONALES

Los documento responden a la obligación establecida en el título VIII capítulo II artículo 88 del Real decreto 1720/2007 del 21 de diciembre, en el cual se regulan las medidas de seguridad de los ficheros automatizados o manuales que contengan datos de carácter personal. Toda información así como todos los ficheros de la empresa tienen cobertura clasificados en diferentes niveles de seguridad, ateniéndose a las condiciones descritas en el título VII capítulo I artículo 81 del Real decreto.

Los subprocesos contenidos dentro del documento son: identificación y autenticación, control y registro de acceso, gestión de soporte y documentos, criterios de archivo, almacenamiento de la información, custodia de soportes, acceso a datos a través de redes de comunicación, traslado de documentación, archivos temporales o copias de trabajo de documentos, copias de soporte y recuperación, responsable de seguridad.

El personal a cargo de estas actividades es únicamente:

- Dirección
- Responsable de calidad

3.13 MEDIOAMBIENTE

Conjunto de acciones encaminadas a proteger y cuidar el medio ambiente y a sensibilizar a los clientes y al personal para una buena gestión medio ambiental de la empresa.

El proceso de este manual comienza con la detección de impactos ambientales que puede generar la empresa, como lo pueden ser la utilización de agua, el reciclaje de vidrio, papel o plástico, consumo de energía. Y contiene un solo subproceso donde se desarrolla la actividad de planificación de la gestión ambiental.

Y normalmente las responsabilidades o actividades se basan en:

- Control y reducción de consumos de agua
- Eficiencia y ahorro de energía
- Minimización del uso de productos nocivos o agresivos para el medio ambiente
- Clasificación y eliminación de los residuos generados por la prestación del producto y/o servicio
- Mecanismos de información y sensibilización para al cliente
- Formación y sensibilización de personal

El personal encargado de esta área es únicamente dirección, pero se apoya de los responsables de áreas.

3.14 PISCINA

Conjunto de acciones encaminadas a el correcto estado de las piscinas y parques acuáticos a cargo de los salvavidas y encargados de piscinas de cada camping del Grupo Sènia, además del control de aguas.

Este proceso define las acciones a realizar para la gestión y mantenimiento de piscinas. Los subprocesos que se describen en el son: planes de autocontrol para la calidad del agua, limpieza y desinfección de instalaciones, mantenimiento, formación del personal, entre otros; tratamiento de vasos donde el agua debe ser filtrada y desinfectada; filtración que es la base del tratamiento del agua en piscina; desinfección realizada de manera higiénica y con los protocolos de seguridad, en este punto se da una descripción del uso y composición de químicos; control de calidad del agua con conocimiento de parámetros; limpieza y desinfección con descripción de materiales y sustancias a utilizar además de procesos a seguir para la limpieza y desinfección que comprendan el área de piscinas.

El personal a cargo de esta área es:

- Responsable de piscina
- Socorrista
- Practicantes

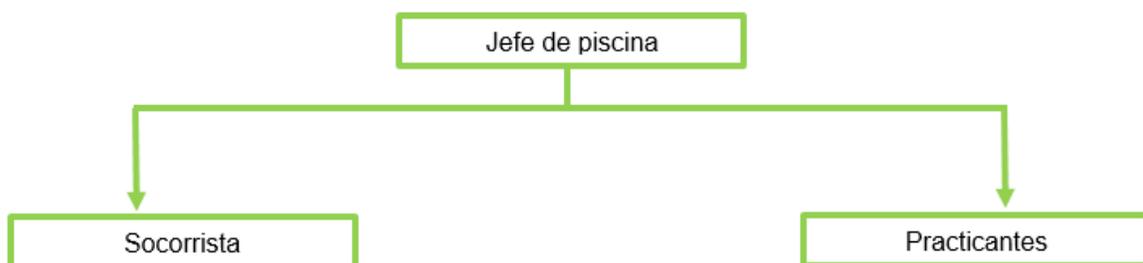
Las actividades que se desarrollan son:

- Control diario de agua
- Control inicial y mensual agua
- Realizar análisis de parámetros agua
- Dar primeros auxilios
- Hacer cumplir el reglamento en área de piscina
- Verificar el estado de las instalaciones
- Verificar filtraciones y desinfecciones del agua
- Manejo de idiomas

- Comprender, utilizar y rellenar los formatos del área
- Expresarse correctamente
- Realizar informe de lo sucedido por día y por semana
- Cuidar área de toboganes
- Realizar limpieza al cierre del área
- Apoyar actividades que se realicen dentro del área brindadas por animación, restaurante y bar
- Tener el conocimiento técnico de la natación
- Tener preparación física y psicológica para incidencias dentro del agua
- Ser activo y atento

Las actividades antes mencionadas son el sostén para la asignación de cargos y responsabilidades, debido a que una persona que es responsable del área no debe realizar las mismas actividades de un socorrista, y un practicante no tiene las mismas responsabilidades de un socorrista, esto con el fin de no duplicar el trabajo ni quitar responsabilidades. Además de que reduce los canales de comunicación.

3.14.1 ORGANIGRAMA DE PISCINA



El área de piscina es el de menor personal, normalmente el jefe de esta área es también el socorrista, esto en casos donde solo es una piscina. Por lo tanto la comunicación se resume a practicantes y jefe.

Donde el canal de comunicación es más claro y corto, ya que cualquier incidencia es detectada automáticamente por el jefe, acortando canales de comunicación.

3.15 SUPERMERCADO

Conjunto de actividades que tienen por objeto el correcto servicio en la venta de productos dentro de los supermercados instalados dentro de cada camping. El procedimiento comienza con la recepción de mercancías, la distribución, acomodo, fijación de precios, atención al cliente, cobro y salida de mercancía. Todo es controlado por un sistema el cual se le enseña a cada encargado.

Los subprocesos incluidos en el manual son: limpieza y acondicionamiento, inventario, almacenamiento de alimentos, colocación del género, formación para uso de software y cobranza, y tratamiento de basuras.

El personal a cargo del área es:

- Responsable de supermercados
- Auxiliar de supermercado
- Cajeros

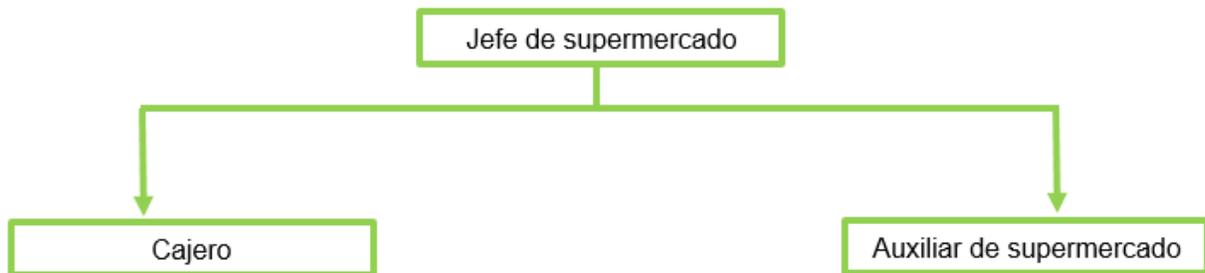
Las actividades a desarrollar por el personal del área son:

- Acomodo de mercancía
- Tener contabilidad de cajas
- Manejo de idiomas
- Conocimiento del lugar el que se encuentra cada producto
- Manejo del software de ventas
- Comprender, utilizar y rellenar los formatos del área
- Expresarse correctamente
- Realizar informe de lo sucedido por día y por semana
- Hacer limpieza
- Llevar un control de inventario
- Aplicar técnicas de mercadotecnia
- Ser promotor de ventas
- Identificar y comunicar fallas del área

- Abastecer los supermercados de los campings
- Llevar un control de proveedores

Las actividades antes mencionadas son el sostén para la asignación de cargos y responsabilidades, debido a que una persona que es responsable del área no debe realizar las mismas actividades de una cajera, y una cajera no debe de realizar lo mismo que el auxiliar del supermercado, esto con el fin de no duplicar el trabajo ni quitar responsabilidades. Además de que reduce los canales de comunicación.

3.15.1 ORGANIGRAMA DE SUPERMERCADO



El organigrama de esta área muestra a tres cargos involucrados, como canal directo de comunicación se tiene a jefe se supermercado que es el mismo en todos los establecimientos, esto hace que no haya diferencia alguna en precio o productos, además de que cualquier incidencia pueda ser detectada inmediatamente. En seguida se tiene a cajero y auxiliar de supermercado, donde cada camping cuenta con una persona en cada cargo. Ellos están en comunicación pero en diferente posición ya que las responsabilidades no son las mismas.

CAPÍTULO IV EVALUACIÓN DE LA SOLUCIÓN

La inclusión de los organigramas lineales, así como su implementación muestran un mejor resultado no solo en encuestas realizadas a clientes, a la hora de ofrecer, adquirir o recibir el producto y/o servicio, sino también un resultado visible en la organización del personal en cuanto empiezan las actividades dentro de cada área. Su importancia radica en entenderlo no como un sistema de jerarquías sino como un sistema de función para el correcto servicio. Además de que al funcionar cada puesto como un engrane, si todos trabajan en equipo y cumpliendo con sus responsabilidades el resultado será el brindar el correcto servicio o el mejor producto, llevándolo a cabo con eficacia y eficiencia.

De esta forma cuando se realizan auditorías cada uno cuenta con sus actividades y responsabilidades establecidas y los jefes de área con la documentación requerida por el auditor. Ya sea interno (responsable de calidad de la Q Sènia) o externo (Asociación Española de Normalización y Certificación).

Al funcionar cada cargo con eficacia y eficiencia (haciendo sus responsabilidades y actividades) correctamente en tiempo y forma establecidos, y cumpliendo con los estándares de la “Norma UNE 18 4001 : 2007 Campings y ciudades de vacaciones” y la “Q Sènia”, se obtiene además el reconocimiento por los clientes como establecimiento de calidad

El objetivo principal de este trabajo es mostrar como la implantación de organigramas lineales, pueden llevar a una mejor funcionamiento empresarial aumentando la productividad de sus empleados, mejorando su servicio, además de reducir tiempos y canales de comunicación, que como final logren tener una Q propia además de patentada por la empresa.

El trabajo muestra además resultados obtenidos dentro de un periodo de 6 meses (temporada alta), en el que se realiza la práctica profesional del documento mostrado.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES

Los campamentos de vacaciones ocupan un papel especial en la historia del turismo británico, existen variantes muy similares de ese formato en otros países, tal es el caso de Francia, con modelos más recientes del llamado vacaciones colectivas. Por otro lado se encuentra España que aprendiendo de modelos en otros países de la Unión Europea los campamentos de vacaciones tienen un importante significado en el turismo Español. Es de mencionar que algunos modelos optados por empresas españolas hoy en día no son solo los británicos, sino también como empresas del carácter de Club Med SAS, con sede en Francia especializados en vacaciones Premium (todo incluido). (Ward, C. & Hardy, D., 1986).

La calidad en servicios y productos es un aspecto que tiene que ver en toda empresa turística, no solo importando el giro de la misma, y es por ello que el aspecto tiene una creciente demanda en tema de empleos para la elaboración de procesos administrativos y estratégicos que ayuden a la obtención de la calidad por medio del recurso humano. Junto con ello, la aplicación de conocimientos que tengan relación con la organización de empresas que se dediquen a productos llamados complejo turístico.

Realizar mi presente proyecto de titulación en una empresa de otro país me abre a mas conocimiento, si bien existen conceptos a nivel global y que no cambian, también existen leyes, normas y reglas distintas para cada país. Mis propósitos a desarrollar eran claros:

- conocer los manuales operativos dentro de una empresa con distinta nacionalidad a la mía
- Averiguar el valor que ellos le brindan al recurso humano
- Mostrar los conocimientos obtenidos durante mi carrera profesional
- Dejar huella mejorando algún funcionamiento de la empresa.

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Alcaraz Varó Enrique, Hugues Brian, Campos Pardillas Miguel Ángel, Pina Medina Víctor Manuel, Aleson Carbonell María Amparo (2006). Diccionario de términos de turismo y ocio. Editorial Ariel. Barcelona España. Consultado el 2 de Diciembre de 2018.

Cortés, Manuel E.; Iglesias, Miriam (2004). Capítulo 1 la metodología de la investigación científica. Generalidades sobre la metodología de la investigación. Universidad Autónoma del Carmen. Campeche, México. Consultado el 12 de Mayo de 2019.

Cortés, Manuel E.; Iglesias, Miriam (2004). Capítulo 1 la metodología de la investigación científica. Generalidades sobre la metodología de la investigación. Universidad Autónoma del Carmen. Campeche, México. Consultado el 12 de Mayo de 2019.

Cuatro Casas Lluís (2010). Gestión integral de la calidad, implantación, control y certificación. Editorial Profit (17) Barcelona, España. Consultado 2 de Diciembre de 2018

Guerrero Elizabeth, Ramos Roberto (2014). Capítulo 1 Introducción al turismo. En Introducción al Turismo. Presentación y panorama histórico. Consultado el 12 de Mayo de 2019.

Jafar Jafari (2000). Enciclopedia de Turismo. Editorial Síntesis. Madrid, España. Consultado el 28 de Octubre de 2018.

John Stuart Mill (1843). A System of Logic Vol 1. Londres. Consultado el 12 de Mayo de 2019.

Ninamango, Miguel A. (2000). Administración Turística y Hotelera. Manual Universitario. Huancayo, Perú. Consultado el 28 de Octubre de 2018.

Ortiz Frida, García María del Pilar (2005). Metodología de la investigación. Editorial Limusa. Ciudad de México, México Consultado el 12 de Mayo de 2019.

Ortiz Frida, García María del Pilar (2005). Metodología de la investigación. Editorial Limusa. Ciudad de México, México Consultado el 12 de Mayo de 2019.

Ramírez Cavassa, César. Servicios turísticos I. Carreras de turismo y hotelería. Universidad Tecnológica Nacional. Consultado 20 de Mayo de 2019.

Ramírez Hernández, Marivel "Gestión de la calidad en el servicio turístico". Universidad Autónoma del Estado de México, Centro Universitario UAEM Tenancingo, Estado de México. 10 de Agosto 2016

Ruiz, Ramón (2007). Método analítico. El método científico y sus etapas. Historia y evolución del pensamiento científico. Ciudad de México, México. Consultado el 12 de Mayo de 2019.

Ruiz, Ramón (2007). *Método analítico. El método científico y sus etapas. Historia y evolución del pensamiento científico.* Ciudad de México, México. Consultado el 12 de Mayo de 2019.

Sancho, Amparo (1998). Unidad 1 El turismo como actividad económica. En OMT Organización Mundial del Turismo. *Introducción al Turismo.* OMT Organización Mundial del Turismo. Consultado el 12 de Mayo de 2019

Ward, C y Hardy, D (1986). *Goodnight Campers! The History of the British Holiday Camp.* Londres, Mansell. Consultado el 2 de Diciembre de 2018.

ANEXOS

Ejemplo de formato evaluación general

Es un ejemplo del realizado por la empresa a clientes a la hora de hacer Check out del camping, con el propósito de evaluar las áreas y sus trabadores, en la parte inferior se pide colocar el nombre o nombres del empleado que para ellos realiza de una mejor manera su trabajo, así mismo tiene un apartado de comentarios que ayudan al departamento de calidad en cuanto a incidencias que se puedan mencionar para mejorar.

Los resultados que se obtienen se registran en graficas semanales, los cuales son publicados en las áreas de los empleados, con el fin de crear competencia entre áreas y motivando a los empleados a salir mejor en las encuestas.

¡AYUDANOS A MEJORAR!

Nombre y Apellidos : _____ País: _____
 Fecha de estancia: _____ Servicio adquirido: _____

Agradecemos el minuto que invertirás en rellenar el formulario.

	Excelente	Bueno	Inadecuado	Pobre	Malo
Recepcion y bienvenida	★	😊	😐	😞	😡
Bar	★	😊	😐	😞	😡
Cocina	★	😊	😐	😞	😡
Limpieza de sanitarios	★	😊	😐	😞	😡
Limpieza general del camping	★	😊	😐	😞	😡
Piscina	★	😊	😐	😞	😡
Seguridad y vigilancia	★	😊	😐	😞	😡
Estado del servicio adquirido	★	😊	😐	😞	😡
Animacion adultos	★	😊	😐	😞	😡
Animacion niños	★	😊	😐	😞	😡
Supermercado	★	😊	😐	😞	😡
Trato general por parte del personal del camping	★	😊	😐	😞	😡

Ayúdenos a elegir al empleado del mes:
 Sus comentarios:

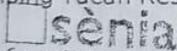
¡GRACIAS!

CARTA DE ACEPTACIÓN

El estudiante Patricia Raquel Romero Vásquez de la Universidad Autonoma del estado de México Centro Universitario Tenancingo de Mexico , con fecha de nacimiento [REDACTED] lugar de nacimiento MÃ©xico , número de pasaporte [REDACTED] , ha sido aceptado en el Càmping Tucan Resort [REDACTED] para realizar un periodo de Practicas Departamento Bar / Restaurante con fecha de inicio de 01-05-2018. hasta 23-09-2018. El estudiante recibe una beca de ayuda de 300 euros al mes . El estudiante recibe alojamiento y comida durante todo el periodo de prácticas. Patricia Raquel Romero Vásquez ha de solicitar el visado de estudiante y el NIE.

Firma / Sello EMPRESA / HOTEL :

Càmping Tucan Resort([REDACTED]


Grup de Càmpings

SÈNIA FOOD AND BEVERAGE, SLU
Av. d'Andorra, 13
17251 Calonge P.O.
B-55254589

NOMBRE DIRECTOR: SERA MARQUEZ

NIE / NIF EMPRESA: [REDACTED]



CONVENIO DE PRÁCTICAS

Universidad Autónoma del estado de México Centro Universitario Tenancingo

La Escuela / Universidad:

Nombre de la Escuela / Universidad: Universidad Autónoma del estado de México
Centro Universitario Tenancingo

País: Mexico

Dirección:

Carretera Tenancingo - Villa Guerrero Km. 1.5 Tenancingo, Estado de México C.P.
52400-Tenancingo

Número de teléfono: 714 14 077 24/ 14 077 25

Página web: <http://cutenancingo.uaemex.mx>

El hotel:

Nombre del hotel / empresa: Camping Tucan Resort

Nombre del director: Pere Màrques Morell

Dirección de la empresa:

Ctra. de Blanes a Lloret - (Girona) Spain
17310

Número de teléfono: +34 937 671 706

Correo electrónico:

Página web: <http://www.senia.es/campings/campin-g-tucan/>

Ofrece, en concepto de beca y ayuda al estudiante:
Comidas / Alojamiento. / 300€ neto al mes.

El estudiante: Patricia Raquel Romero Vásquez

Período de prácticas: 05 months

Departamento de prácticas: Practicas Departamento Bar / Restaurante

Horario de las prácticas: 40 horas semanales Ambas partes declaran su voluntad de llevar a cabo un programa de formación para estudiantes que desean participar en la práctica en Hoteles en España.

Las tres partes se comprometen a lo siguiente:

Universidad Autónoma del estado de México Centro Universitario Tenancingo, Carretera Tenancingo - Villa Guerrero Km. 1.5 Tenancingo, Estado de México C.P., 714 14 077 24/ 14 077 25

CLÁUSULAS

Artículo 1: Objetivo del Convenio

El objetivo del presente convenio es permitir a los estudiantes que hagan las prácticas para obtener una experiencia profesional en un hotel y de conseguir una mejor formación para su futuro.

ARTÍCULOS PARA EL ESTUDIANTE

Artículo 2: Duración de las practicas no laborales

Las prácticas no laborales se llevarán a cabo en Càmping Tucan Resort([REDACTED]), Lloret de Mar, España. Desde 01-05-2018. Hasta 23-09-2018.

Artículo 3: Disciplina

Teniendo en cuenta que esta práctica es una extensión de los conocimientos adquiridos en la escuela Universidad Autonoma del estado de México Centro Universitario Tenancingo, el estudiante quedará sujeto a las normas internas de la escuela Universidad Autonoma del estado de México Centro Universitario Tenancingo.

Artículo 4

El estudiante debe cumplir con las normas y reglamentos del hotel, sus horarios de trabajo, código de conducta y las reglas de confidencialidad.

Artículo 5

Todos los puntos no mencionados específicamente en este convenio deberán ser cubiertos por las leyes y reglamentos vigentes.

Artículo 6: Documentación

El estudiante aportara toda la documentación para realizar sus practicas.

**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE LA REALIZACIÓN
DE PRÁCTICAS CURRICULARES EN EL SECTOR HOTELERO EN EL ÁMBITO DE
PROGRAMAS DE COOPERACIÓN EDUCATIVA**

El abajo firmante, Beatriz Domínguez Castañeda, Director/responsable/coordinador de prácticas de la Universidad/centro educativo Universidad Autónoma del estado de México Centro Universitario Tenancingo, con domicilio en Carretera Tenancingo - Villa Guerrero Km. 1.5 Tenancingo, Estado de México C.P., 52400 - Tenancingo, Mexico por medio de la presente certifico:

- 1.- Que el alumno Patricia Raquel Romero Vásquez, que estudia turismo actualmente en Universidad Autónoma del estado de México Centro Universitario Tenancingo, de los créditos necesarios para obtener el título académico.
- 2.- Que la Universidad/centro educativo Universidad Autónoma del estado de México Centro Universitario Tenancingo es un centro homologado por el Ministerio de Educación de Mexico.
- 3.- Que la Universidad/centro educativo Universidad Autónoma del estado de México Centro Universitario Tenancingo ha suscrito convenio de prácticas formativas con la empresa Cámping Tucan Resort con domicilio en España, Av. d'Andorra, 13, 17251 - Calonge, y, en virtud de lo anterior, autoriza al alumno antes indicado para la realización de una estancia de prácticas formativas en la indicada empresa desde el día 01-05-2018 hasta el día 24-09-2018.
- 4.- Que el alumno realizará la estancia en el departamento de Practicas Departamento Bar / Restaurante de la empresa, y la actividad a desarrollar tiene una conexión directa con la/s asignatura/s de su Plan de Estudios de Universidad Autónoma del estado de México Centro Universitario Tenancingo.
- 5.- Que los objetivos de la estancia son principalmente:
 - Enriquecerse culturalmente con el trato con clientes internacionales.
 - Conocer el funcionamiento de una empresa en España a nivel profesional y en el ámbito internacional.
 - Adquirir una experiencia práctica en un país extranjero y en la industria hotelera.
 - Mejorar su nivel de idiomas y particularmente de iengua castellana.
- 6.- La Tutoría del alumno será realizada por Marta Prat Rodríguez, que realizará un control/evaluación en las instalaciones de la empresa durante el periodo de prácticas, mediante entrevista personal con el alumno y el responsable de la empresa. El tutor emitirá un certificado de aprovechamiento y evaluación de la estancia en la empresa, con descripción de la actividad desarrollada y su duración, visado por la empresa.
- 7.- El convenio de prácticas formativas suscrito entre la Universidad/centro educativo y la empresa se encuentra en el ámbito de aplicación del Real Decreto 592/2014, de 11 de julio, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios
- 8.- Certificado de prácticas curriculares que los/las alumnos/as puedan obtener una experiencia para desarrollar sus conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en la Universidad/Escuela para mejorar sus perspectivas de empleo de manera integrada en sus estudios.

Fecha:

Firma:

Sello de la Universidad/centro educativo:

Cr. Universitario

Un poco del Grupo de Campings Sènia

El grupo de campings Sènia tiene un cliente-tipo definido como su público mayoritario a familias con hijos, parejas y jóvenes entre los 20 y 35 años. Es por este motivo que el grupo ha adaptado su forma de trabajo y sus instalaciones a la demanda de este público ampliando su oferta de animación turística con actividades y shows que completan todo el día, instalaciones deportivas, campos de beach-volley, parque acuático y zonas de toboganes, etc. Los campings disponen de una relación actualizada de la normativa turística básica vigente y la vinculada a la seguridad y salud en el trabajo. La documentación de referencia es conocida por los miembros del establecimiento y por tanto cumple con la normativa legal vigente y atendiendo a las particularidades de la Comunidad de Cataluña.



